

## MOT - JAWAB

### RUNNING TEST DI CHN AXN-ONE

[BREAKING NEWS tim],

UPDATE SCRIPT AXN,

Tim terkait pelanggan yg tanya terkait penurunan channel AXN, saat ini sudah ada standart jawaban yg tepat untuk pelanggan. maka kawan2 lakukan informasi sbb:

#### **DIGITAL**

1. Jika masuk ke SOSMED, WHATSAPP, LC, EMAIL SUDAH BISA DIRESPON pakai scrip standar AXN berikut:

*"Hallo Kak.. Terkait penayangan channel AXN Mohon maaf atas ketidaknyamanannya sebagai informasi saat ini pihak kami masih melakukan pengecekan dengan tim terkait."*

*Untuk informasi final akan kami informasikan kembali. Namun kami akan selalu berupaya dalam memberikan pelayanan dan tayangan yang terbaik bagi seluruh pelanggan."*

**Note:** (untuk tiket sosmed yg sebelumnya sudah di closed omni, infokan kepada SPV untuk dilakukan REOPEN dan balas dengan scrip diatas)

#### **INBOUND CALL**

1. Jika pelanggan menanyakan Running Text AXN melalui Inbound call, dijawab pakai scrip standar ini ya:

*"Hallo Kak.. Terkait penayangan channel AXN Mohon maaf atas ketidaknyamanannya sebagai informasi saat ini pihak kami masih melakukan pengecekan dengan tim terkait."*

*Untuk informasi final akan kami informasikan kembali. Namun kami akan selalu berupaya dalam memberikan pelayanan dan tayangan yang terbaik bagi seluruh pelanggan."*

#### **BUAT CODING TIKET:**

#### **COMPLAINT - PROMO & PRODUCT - PERGANTIAN CHANNEL (OCR/NOCR)**

**Note:**

1. Buatkan tiket open (NOCR) apabila pelanggan sudah hard complaint YLKI, Media Massa.
2. Hastag #AXN #ONE (untuk memudahkan penarikan report)

Demikian informasinya  
salam,